

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11) Publication number : 2001-282944

(43) Date of publication of application : 12.10.2001

(51) Int.CI.

G06F 17/60

G06F 17/30

(21) Application number : 2000-099320 (71) Applicant : FUJITSU GENERAL LTD

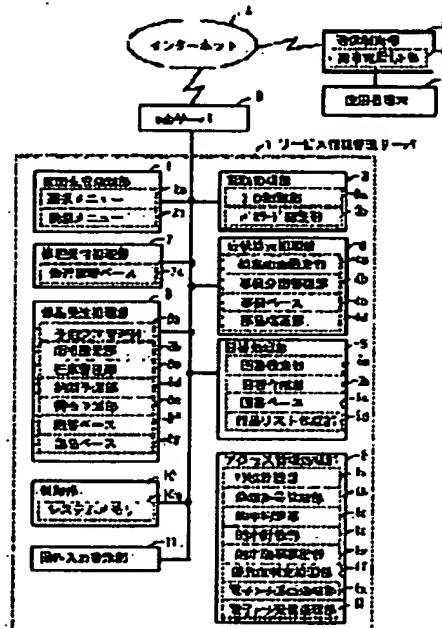
(22) Date of filing : 31.03.2000 (72) Inventor : KAWAI SATORU

## (54) SERVICE SUPPORTING SYSTEM UTILIZING INTERNET

### (57) Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide service information that is highly accurate and easy to be retrieved and also to quickly provide a part for repair.

**SOLUTION:** A service information managing server 1 is provided with a failure condition retrieval processing part 4 retrieving a failure cause from the condition of a failure of a device in which deficiency takes place and a list of check items, an answer processing part 5 performing an answer to the failure cause and its correspondence from a specified example, an order part reception processing part 8 which is provided with a database where past examples, answer sentences corresponding to the examples, part information necessary to repair or the like are stored, retrieves the condition of the deficiency inquired from a user, finds a failure cause inferred from the past examples and makes a correspondence answer, also receives orders of parts estimated as necessary for failure repair, checking, etc., and processes the order, and a repair reception processing part 7 performing reception processing of a repair request.



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's  
decision of rejection]

[Date of requesting appeal against  
examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2000 Japan Patent Office

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2001-282944

(P2001-282944A)

(43)公開日 平成13年10月12日(2001.10.12)

(51)Int.Cl.  
G 0 6 F 17/60

識別記号  
1 3 8  
Z E C  
1 7 2  
3 0 2  
3 1 8

F I  
G 0 6 F 17/60

マークコード(参考)  
1 3 8 5 B 0 4 9  
Z E C 5 B 0 7 5  
1 7 2  
3 0 2 C  
3 1 8

審査請求 未請求 請求項の数21 O L (全 14 頁) 最終頁に続く

(21)出願番号

特願2000-99320(P2000-99320)

(22)出願日

平成12年3月31日(2000.3.31)

(71)出願人 000006611

株式会社富士通ゼネラル  
神奈川県川崎市高津区末長1116番地

(72)発明者 河合 哲

川崎市高津区末長1116番地 株式会社富士  
通ゼネラル内

F ターム(参考) 5B049 AA01 AA02 AA06 CC05 EE05  
EE51

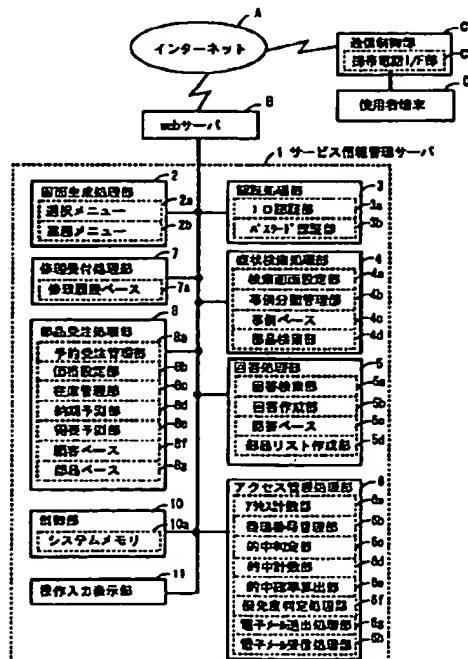
5B075 ND20 PQ02 PQ74 UU22 UU24

(54)【発明の名称】 インターネット利用のサービス支援システム

(57)【要約】

【課題】 精度が高く検索しやすいサービス情報の提供とともに、修理用の部品の迅速な提供を可能とする。

【解決手段】 サービス情報管理サーバ1に、不具合の発生した機器の症状やチェック項目の一覧表から故障原因を検索する症状検索処理部4と、特定された事例から故障原因や対応的回答を行う回答処理部5と、過去の事例や同事例に対応する回答文や、修理に要する部品情報などを記憶するデータベースとを備え、使用者から問い合わせられる不具合に対する症状を検索し、過去の事例から推定される故障原因や対応の回答を行うとともに、故障の修理やチェックなどに必要と推定される部品の注文を受けて処理するための部品受注処理部8と、修理依頼の受付処理を行う修理受付処理部7とを設けた。



## 【特許請求の範囲】

【請求項 1】 インターネットを通じて情報を送受信する web サーバ上のホームページを介し、不具合の発生した機器のサービス情報の提供や顧客管理などの管理を行なうための、サービスセンターなどに設置されるサービス情報管理サーバと、通信制御部を有し、前記インターネットに接続され前記サービス情報の受発信を行うユーザー やサービスマンなどの使用者が扱う使用者端末とからなるインターネット利用のサービス支援システムにおいて、

前記サービス情報管理サーバは、前記ホームページ上に各種のメニュー画面を生成するための画面生成処理部と、アクセスする使用者を特定するための ID コードやパスワードを認証する認証処理部と、不具合の発生した機器の症状やキーワードなどから故障原因を特定するための事例を検索する症状検索処理部と、特定された事例から回答を行う回答処理部と、検索のためにアクセスされた回数の計数や記憶管理などを行うアクセス管理処理部と、過去の事例や同事例に対応する回答文などを記憶するデータベースと、データや情報の入力を行う操作入力表示部と、機器の制御を行う制御部とを備え、

前記使用者から問い合わせられる不具合に対する症状などを検索し、過去の事例から推定される故障原因などの回答を行い、

前記推定される故障原因に対応して、前記使用者からの、故障の修理やチェックなどに必要とされる部品の注文を受けて処理するための部品受注処理部と、前記使用者からの修理依頼の受付処理を行う修理受付処理部とを設けたことを特徴とするインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 2】 前記部品受注処理部に、故障原因の結果が判明する前に部品注文の予約を受付けるとともに、前記故障原因の結果を追跡するための予約受注管理部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 3】 前記部品受注処理部に、部品の注文時に ID コードで特定される特定の使用者毎に、予め設定された価格の提示を行う価格設定部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 4】 前記部品受注処理部に、納期を回答するための、販売可能な部品の在庫数を管理するための在庫管理部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 5】 前記部品受注処理部に、部品の注文時に ID コードで特定される特定の使用者毎に、予め記憶された所在地や配送ルートなどの顧客情報に基づき納期を予測する納期予測部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 6】 前記部品受注処理部に、部品の注文、予約、在庫状況および季節などから部品の需要予測を行う需要予測部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 7】 前記需要予測部は、部品の在庫が予め設定される所定の数量を下回る場合にアラームをあげることを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 8】 前記修理受付処理部に、修理履歴を記憶し、履歴を追跡するためのデータベースである修理履歴ベースを追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 9】 前記アクセス管理処理部に、症状検索、部品注文、修理依頼などのためにアクセスされた事例に整理番号を付与し、故障原因や処理の結果を追跡するための整理番号管理部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 10】 前記アクセス管理処理部に、部品予約などのアクセスがあつて後、所定の期間応答がない特定の使用者に対し、故障原因の結果や部品の処理を問い合わせるための電子メールを送出する電子メール送出処理部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 11】 前記アクセス管理処理部に、特定の使用者から特定のフォーマット返送される電子メールを受信し、必要な情報を抽出する電子メール受信処理部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 12】 前記アクセス管理処理部に、前記特定の使用者から特定のフォーマット返送される電子メールの情報から、前記回答文の的中不的中を判定する的中判定部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 13】 前記アクセス管理処理部に、回答と故障原因との的中不的中を計数するための、的中計数部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 14】 前記症状検索処理部に、故障原因の検索とともに、修理に必要と推定される部品を過去の事例から検索する部品検索部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 15】 前記症状検索処理部に、症状検索画面の画面設定と、表示される項目を並び替えるための検索画面設定部を追加設置することを特徴とする請求項 1 記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項 16】 前記症状検索画面は、部品あるいはブロックなどのサービス単位と、同サービス単位毎に発生する症状やチェックすべき項目とを、それぞれ画面の縦

軸と横軸とにマトリクス配置するとともに、それぞれの前記項目に該当する検索を実行させるためのチェックボックスを設けて構成されることを特徴とする請求項1記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項17】 前記サービス単位と、同サービス単位毎に発生する症状やチェックすべき項目とは、不具合の発生する頻度順に優先度が判定され、同優先度に従って前記症状検索画面での表示順序の並び替えが行われることを特徴とする請求項1記載のインターネット利用のサービス支援システム。  
10

【請求項18】 前記症状検索処理部に、部品あるいはブロックなどのサービス単位、同サービス単位毎に発生する症状およびチェックすべき項目毎に、発生する事例を分類し計数や記憶などの管理を行う事例分類管理部を追加設置することを特徴とする請求項1記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項19】 前記回答処理部に、故障原因や対応方法などの回答とともに、修理に要する部品リストを出力する部品リスト作成部を追加設置することを特徴とする請求項1記載のインターネット利用のサービス支援システム。  
20

【請求項20】 前記部品リストは、そのまま部品注文が可能なフォーマットで作成されることを特徴とする請求項1記載のインターネット利用のサービス支援システム。

【請求項21】 前記通信制御部に、自動車電話やP H Sなどを含む携帯電話にインターフェースする携帯電話I／F部を追加設置することを特徴とする請求項1記載のインターネット利用のサービス支援システム。

#### 【発明の詳細な説明】

##### 【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、インターネット利用のサービス支援システムに係わり、より詳細には、インターネットを利用して不具合の発生した機器の修理に対し、的確なサービス情報を提供し、併せて迅速な部品の供給を行うことを可能とするインターネット利用のサービス支援システムに関する。

##### 【0002】

【従来の技術】 近年、販売される製品も高性能、多機能が進み、故障以外にも取り扱いや操作のミスによる不具合も増加してきている。しかるに、このような不具合が発生した場合、従来は販売店やサービスセンターに問い合わせ、それでも直らない場合は、サービスマンが使用者宅に出向く必要があった。インターネットが急速に進展し、各種の情報交換が迅速に行われるようになったが、修理は人手に頼らざるを得ず、それらの対応に対する人手と費用も多大で、時間とコストのかかるものであった。この問題を解決するために、特開平10-340144公報に提案されているように、インターネットを利用し、頻度の高い不具合について、Q&Aの情報を提  
40  
50

供し、ユーザーが不具合内容を確認および対処する方法が提案されている。

【0003】 しかし、これらのインターネットのホームページを利用して一般に公開されるサービス情報には限界があり、メーカー販売店あるいは外部委託される専門のサービスマンなどに対する情報としては不充分であった。また、当面する障害についての検索方法についても、従来のキーワードを入力し、キーワードによって検索を行う方法は、キーワードの入力に時間がかかるという問題と、キーワードの呼称がまちまちで選定しにくく、検索が適切に行われにくいという問題もあった。また、故障が特定できても、サービス部品の入手に時間がかかるという問題も抱えていた。特にエアコンのように、短期間に故障が集中する季節商品のサービスについては、検索が簡単で早く、しかも的中率の高いサービス情報を提供でき、部品の入手や修理が適かつ迅速に行われるサービス支援システムの出現が望まれていた。

##### 【0004】

【発明が解決しようとする課題】 以上に説明した問題点に鑑み、本発明は、インターネットによる情報の授受により、精度の高い検索しやすいサービス情報の提供とともに、修理用の部品の迅速な提供を可能とする、サービスマンにも適するインターネット利用のサービス支援システムの提供を目的とする。

##### 【0005】

【課題を解決するための手段】 本発明は、上記問題点を解決するため、インターネットを通じて情報を送受信するw e bサーバ上のホームページを介し、不具合の発生した機器のサービス情報の提供や顧客管理などの管理を行なうための、サービスセンターなどに設置されるサービス情報管理サーバと、通信制御部を有し、前記インターネットに接続され前記サービス情報の受発信を行うユーザーとサービスマンなどの使用者が扱う使用者端末とからなるインターネット利用のサービス支援システムにおいて、前記サービス情報管理サーバは、前記ホームページ上に各種のメニュー画面を生成するための画面生成処理部と、アクセスする使用者を特定するためのIDコードやパスワードを認証する認証処理部と、不具合の発生した機器の症状やキーワードなどから故障原因を特定するための事例を検索する症状検索処理部と、特定された事例から回答を行う回答処理部と、検索のためにアクセスされた回数の計数や記憶管理などを行うアクセス管理処理部と、過去の事例や同事例に対応する回答文などを記憶するデータベースと、データや情報の入力を行う操作入力表示部と、機器の制御を行う制御部とを備え、前記使用者から問い合わせられる不具合に対する症状などを検索し、過去の事例から推定される故障原因などの回答を行い、前記推定される故障原因に対応して、前記使用者からの、故障の修理やチェックなどに必要とされる部品の注文を受けて処理するための部品受注処理部

と、前記使用者からの修理依頼の受付処理を行う修理受付処理部とを設けた。

【0006】前記部品受注処理部に、故障原因の結果が判明する前に部品注文の予約を受付けるとともに、前記故障原因の結果を追跡するための予約受注管理部を追加設置する。

【0007】前記部品受注処理部に、部品の注文時にIDコードで特定される特定の使用者毎に、予め設定された価格の提示を行う価格設定部を追加設置する。

【0008】前記部品受注処理部に、納期を回答するための、販売可能な部品の在庫数を管理するための在庫管理部を追加設置する。 10

【0009】前記部品受注処理部に、部品の注文時にIDコードで特定される特定の使用者毎に、予め記憶された所在地や配送ルートなどの顧客情報に基づき納期を予測する納期予測部を追加設置する。

【0010】前記部品受注処理部に、部品の注文、予約、在庫状況および季節などから部品の需要予測を行う需要予測部を追加設置する。

【0011】前記需要予測部は、部品の在庫が予め設定される所定の数量を下回る場合にアラームをあげる。 20

【0012】前記修理受付処理部に、修理履歴を記憶し、履歴を追跡するためのデータベースである修理履歴ベースを追加設置する。

【0013】前記アクセス管理処理部に、症状検索、部品注文、修理依頼などのためにアクセスされた事例に整理番号を付与し、故障原因や処理の結果を追跡するための整理番号管理部を追加設置する。

【0014】前記アクセス管理処理部に、部品予約などのアクセスがあって後、所定の期間応答がない特定の使用者に対し、故障原因の結果や部品の処理を問い合わせるための電子メールを送出する電子メール送出処理部を追加設置する。 30

【0015】前記アクセス管理処理部に、特定の使用者から特定のフォーマット返送される電子メールを受信し、必要な情報を抽出する電子メール受信処理部を追加設置する。

【0016】前記アクセス管理処理部に、前記特定の使用者から特定のフォーマット返送される電子メールの情報から、前記回答文の的中不的中を判定する的中判定部を追加設置する。 40

【0017】前記アクセス管理処理部に、回答と故障原因との的中不的中を計数するための、的中計数部を追加設置する。

【0018】前記症状検索処理部に、故障原因の検索とともに、修理に必要と推定される部品を過去の事例から検索する部品検索部を追加設置する。

【0019】前記症状検索処理部に、症状検索画面の画面設定と、表示される項目を並び替えるための検索画面設定部を追加設置する。 50

【0020】前記症状検索画面は、部品あるいはブロックなどのサービス単位と、同サービス単位毎に発生する症状やチェックすべき項目とを、それぞれ画面の縦軸と横軸とにマトリクス配置するとともに、それぞれの前記項目に該当する検索を実行させるためのチェックボックスを設けて構成される。

【0021】前記サービス単位と、同サービス単位毎に発生する症状やチェックすべき項目とは、不具合の発生する頻度順に優先度が判定され、同優先度に従って前記症状検索画面での表示順序の並び替えが行われる。

【0022】前記症状検索処理部に、部品あるいはブロックなどのサービス単位、同サービス単位毎に発生する症状およびチェックすべき項目毎に、発生する事例を分類し計数や記憶などの管理を行う事例分類管理部を追加設置する。

【0023】前記回答処理部に、故障原因や対応方法などの回答とともに、修理に要する部品リストを出力する部品リスト作成部を追加設置する。

【0024】前記部品リストは、そのまま部品注文が可能なフォーマットで作成される。

【0025】前記通信制御部に、自動車電話やPHSなどを含む携帯電話にインタフェースする携帯電話I/F部を追加設置する。

【0026】

【発明の実施の形態】図1は、本発明によるインターネット利用のサービス支援システムの一実施例の要部ブロック図である。図1を用いて、本発明によるインターネット利用のサービス支援システムについて説明する。実施例のインターネット利用のサービス支援システムは、インターネットAに接続され、ネットを通じてサービス情報や顧客情報などを送受信するwebサーバBと、インターネットAに接続され、ネットを通じて情報の授受を行うための通信制御部Cを有し、ユーザー やサービスマンが使用する使用者端末Dと、webサーバBを介し、ホームページによりサービス情報を提供するとともに、情報の受信とそれによるサービス情報の管理とを行うサービス情報管理サーバ1とから構成される。

【0027】以下にサービス情報管理サーバ1を構成する各機能ブロックについて図1に基づいて説明する。サービス情報管理サーバ1は、ホームページの画面の生成を行う画面生成処理部2を備え、各種メニューを選択するための選択メニュー2a、各種業務のための業務メニュー2bなどのメニュー画面を生成する。主な業務メニューの画面には質問された症状の検索を行うための症状検索画面、質問の症状に対する回答を表示する回答画面、修理受付のための修理受付画面、修理用の部品の予約および注文を受付けるための部品注文画面、発注確認のための注文確認画面などがある。サービス情報管理サーバ1から提供するホームページは一般ユーザー向け、販売店や代理店向け、社内のサービスマン向けなどそれ

ぞれ適するアクセス可能なレベルを制限しており、認証処理部3のID認証部3aでIDを確認し、パスワード認証部3bでパスワードを確認し、使用者をそれぞれ特定し分類している。

【0028】サービス情報管理サーバ1は、使用者からの症状の質問に対し、症状検索処理部4で該当する症状をデータベースから検索し、その症状に対応する回答を回答処理部5でデータベースから検索して回答を行う。症状検索処理部4では使用者がインプットする症状に対するキーワードから検索するキーワード検索と、サービス単位毎に症状を一覧表形式で表示させた中から該当する症状を検索するメニュー検索の2種類を用意している。検索画面設定部4aでは、メニュー検索を迅速に行えるように、症状検索画面の中の症状やチェック項目の並び替えを行う。最も不具合の発生頻度の高い、あるいは最も症状を特定しやすいサービス単位や部品を画面の上部左から配置し、それらの下部に症状や必要なチェック項目を発生頻度や優先度に従い一覧表に配置する。それぞれの項目毎にチェックボックスを設けており、使用者は該当する項目をマウスなどでチェックすればよい。事例分類管理部4bでは、質問されたキーワードやチェックされた項目毎に該当する症状に分類し、それぞれのアクセスの計数とともに、事例ベース4cに記憶蓄積するよう管理を行う。事例ベース4cにない検索不能なキーワードについても記憶蓄積管理される。使用頻度の高いキーワードについては、それに対する対応方法を追加するようにしている。部品検索部4dは、症状の検索時に、その修理やチェックに必要な部品も併せて検索する。このため、事例ベース4cには、事例に応じて修理などに必要な部品情報も併せて記憶している。

【0029】回答処理部5では、症状に対応する回答および症状の組合せに対する基本回答事例を蓄積記憶している回答ベース5cと、回答ベース5cから該当する回答を検索するための回答検索部5aと、基本回答から回答文を作成するための回答作成部5bと、原因や対応の回答と同時に、修理等に必要な部品リストを作成する部品リスト作成部5dとからなる。症状に該当する回答事例がある場合はそのままの出力が可能であるが、症状によって複数の基本回答を得る場合は、回答文は合成して出力される。これらの回答文とともに、修理に必要な部品リストも出力される。なお、ここで出力される部品リストは、使用者がそのまま注文できるフォーマットで表示される。これにより迅速な対応とともに、修理の見積もりが即座に推定できるという特徴をもつ。

【0030】アクセス管理処理部6では、使用者の分類毎にアクセス数を計数するアクセス計数部6a、アクセスされた質問を追跡するために使用者の分類毎に整理番号を付与して管理する整理番号管理部6b、質問に対する回答が的中したかどうかを判定する的中判定部6c、質問に対する回答が的中した事例および的中しなかった

事例をそれぞれ計数する的中計数部6d、的中した的中確率を算出するための的中確率算出部6e、不具合の発生頻度から検索用項目の優先度を判定する優先度判定処理部6f、アクセスされた質問に対する的中、不的中を使用者に問い合わせるための電子メールを作成、送出する電子メール送出処理部6g、使用者から返信される電子メールを解読し、的中、不的中を抽出する電子メール受信処理部6hとからなる。アクセス計数部6aでは症状やチェック項目ごとにアクセス数を計数しているが、アクセス数の多寡により、不具合部品や症状毎の発生頻度の傾向の把握が可能となる。新たな不具合の発見や検索精度の向上、さらには製品の品質向上に反映させることができる。

【0031】的中確率算出部6eでは、的中計数部6dの結果より、症状毎に回答の的中率を算出する。的中確率は回答画面中に提示してもよい。また、的中率の少ない回答については装置からアラームを上げ、該アラームを受けてサービスの熟練者が得られた各種データを参考にして回答内容を見直すようにしている。これらの運用と更新とを繰り返すことで、回答の的中確率を上げ、検索精度を向上させることができる。優先度判定処理部6fでは不具合の発生頻度の最も多い項目を判定し、該当する項目を優先度を高いものとしている。この優先度判定処理部6fの判定結果により症状検索画面での症状やチェック項目などの表示位置を優先度順に並び替え再設定する。不具合の発生の多い順に配列されるので、発生状況を確認しやすくしている。

【0032】メールアドレスを有し、メールでの応答を許諾する特定の使用者については、質問のアクセスや部品の予約があってその後の応答がない場合、所定の期日の経過後、電子メールを所定のフォーマットで自動送信し、的中、不的中の項目をチェックして返信してもらう。受信した電子メールからの的中、不的中のチェックを抽出、判定し、計数する。症状に対する回答の的中率を確実な使用者からの情報を入手することで、症状検索処理部4と回答処理部5の精度を向上させることができる。なお、これらの追跡管理はアクセス数が多い場合には、追跡するための使用者を限定するか、部品の注文の予約を受けた事例にのみ追跡を限定する。質問と同時に部品を受注した場合は、的中したとしてカウントし、以降の追跡はしなくてもよい。所定の期日以内に予約部品の正式注文を受けた場合は、的中としてカウントされる。予約があって所定の期日が過ぎた場合のみ、電子メールの送信処理を行うようにしてもらよい。

【0033】使用者が対応不能な不具合については、修理受付処理部7で修理受付の処理を行う。修理受付処理は、使用者が表示された修理受付画面で必要項目を記入する。使用者がID登録している場合、修理受付画面中の必要項目の多くは顧客用のデータベースである顧客ベース8fから読み出されて自動的に記入される。修理を

受けた事例については、修理履歴ベース 7 a に過去の履歴を記憶蓄積するようにしている。

【0034】部品受注処理部 8 では、予約あるいは注文依頼を受けた修理用部品の受注処理などの管理を行う。部品受注処理部 8 は、故障原因の結果が判明する前に部品注文の予約を受けるとともに、故障原因の結果を追跡するための予約受注管理部 8 a と、使用者の分類毎に部品価格を提示するための価格設定部 8 b、在庫を確認するための在庫管理部 8 c、在庫状況と使用者の所在地などから納期提示するための納期予測部 8 d、予約状況 10 や過去の傾向から需要を予測するための需要予測部 8 e、特定した使用者毎に店名、氏名、所在地などの情報を記憶蓄積する顧客ベース 8 f および、使用者毎に予め設定される部品の価格、在庫数量、納期などの情報を記憶蓄積する部品ベース 8 g からなる。

【0035】部品注文画面でサービス部品が予約あるいは注文された場合、顧客ベース 8 f から使用者を特定し、部品ベース 8 g から標準価格以外に使用者に応じて適用される販売価格を検索し提示する。同時に在庫管理部 8 c で当該部品の在庫調査を行い、在庫状態や使用者の所在地、配送ルートなどから納期予測部 8 d で納期の予測を行う。納期回答ができる場合は画面に推定納期を提示し、不明な場合は別途連絡する旨を提示する。予約および注文は、使用者が画面の送信ボタンをクリックすることでを確定する。なお、修理部品の在庫切れを防止するため、需要予測部 8 e では、在庫数と予約数を監視し、季節変動などを加味し、所定の数量を下回る場合には在庫減少のアラームを上げるようにしている。

【0036】制御部 10 は、サービス情報管理サーバ 1 の装置各部の動作シーケンスプログラムを記憶している 30 システムメモリ 10 a を有し、該動作シーケンスプログラムに基づいて装置内の各部に制御指令を行う。初期データの入力設定や画面の作成および基本回答文の生成、更新などは、操作入力表示部 11 を介して行われる。サービス情報管理サーバ 1 は、以上説明したような各機能ブロックによって構成され、インターネット上にホームページを開設し、使用者側での製品の不具合の原因検索や修理依頼および修理のための部品注文などの、サービス情報の提供や一連のサービス支援を行う。使用者端末 D の通信制御部 C は、公衆回線の他に、自動車電話や PHSなどを含む携帯電話用のインターフェースである携帯電話 I/F 部 C' を有し、出張先でのサービスマンによるアクセスもできるので、迅速なサービス支援を可能としている。特に、モバイルパソコン等との組合せで、携帯性に優れた小回りのきくサービス対応ができる。

【0037】図 2 は本実施例における不具合の検索から部品の受注に至るまでの、業務フローの概要を説明するためのフローチャート図である。図 3 以降の図は、エアコンを選択した場合のホームページから参照される、図 3 は症状検索画面、図 4 は回答画面、図 5 は修理受付画 50

面、図 6 は部品注文画面、図 7 は注文確認画面のそれぞれの例を示すものである。図 3 ないし図 7 の画面例を参考して図 2 に基づいて説明する。ホームページで技術相談のボタンをヒットすると、図 3 に示すような症状検索画面が使用者端末 D に表示される。不具合の症状についての原因および対応方法についての回答の検索は、機種名とキーワードを入力して検索開始ボタンをヒットするか、画面の一覧に示される該当する症状の左側のチェックボックスをチェックし、検索開始ボタンをヒットすることで検索がスタートする (ST 1)。

【0038】キーワード検索の場合 (ST 2)、ステップ 1 へジャンプする。チェックボックスに一項目でもチェックがあれば、その該当する症状やチェック項目について検索を行う (ST 3)。検索は、事例ベース 4 c に記憶された過去の症状事例を検索し (ST 4)、一致すればその症状が特定されるので、ステップ 6 (ST 6) へジャンプし、一致しなければ、一致度の高いものを抽出する。特に、チェック項目が複数にわたると事例にない場合が生じやすい。この場合、一致する数の多いものを一致度が高いと判定するようにし、上位から数例を抽出する (ST 5)。症状が一致する場合、該当する回答を回答ベース 5 c から検索し、回答文を表示させる。回答文は基本回答を合成するが、回答が複数例ある場合は、例えば上位から 3 例まで表示させる (ST 6)。これらの症状の検索と連動して修理に必要な部品リストも出力される。推定故障原因や対応についての回答例は図 4 に示すように、症状、推定故障、および推定故障箇所・対応などが表示される。使用者がサービスマンの場合、提示された内容に従って、修理対応を行えばよい。なお、使用者が一般ユーザーの場合、推定故障のみが表示されるようにしている。質問の症状が過去の事例ではなく、新規の事例である場合には、症状と回答とをそれぞれ事例ベース 4 c、回答ベース 5 c に記憶させる (ST 7)。なお、部品リストは、図 6 に示す部品注文画面であるが、説明は後述する。

【0039】検索が完了し、部品予約または注文があれば (ST 8)、ステップ 20 (ST 20) へジャンプする。修理依頼があれば (ST 9) 整理番号の付与などの修理受付処理を行い、修理履歴ベース 7 a に記憶させる (ST 10)。修理依頼がない場合 (ST 9) も、終了する場合は終了メッセージを表示し (ST 11) 終了する。修理受付画面は図 5 に示すように、販売店、お客様名、故障内容などに必要項目を記入し、送信ボタンをヒットすることで修理受付される。なお、IDコードを有する特定の使用者については、顧客ベース 8 f から記憶された顧客情報が呼び出され、所定の項目は自動的に記載される。

【0040】ステップ 2 (ST 2) でキーワードによる検索で、検索の結果、キーワードが一致する場合 (ST 15)、ステップ 4 (ST 4) にジャンプするが、不一

致の場合、検索失敗のメッセージを表示し（S T 1 6）、症状検索画面に戻る（S T 1 7）。なお、キーワードによる検索精度を高めるため、これらのキーワードも事例ベース 4 c に記憶し、別途参照できるようにしている。特定のキーワードが多い場合は、内容を解析し、キーワードの新規登録などを行う。

【0 0 4 1】ステップ 8 (S T 8) で部品予約または注文がある場合、ID およびパスワードを確認し、使用者を特定する（S T 2 0）。使用者が販売可能と確認できれば（S T 2 1）、部品注文画面を表示し、整理番号を付与し、使用者に対応し予め設定した価格、推定納期や在庫状況などを選択表示するようになっている（S T 2 2）。図 6 は部品注文画面の例である。図中、販売価格は使用者に応じた表示を行い、顧客ベース 8 f で特定される所定項目は自動的に記入される。図では在庫数の表示は省略している。使用者は必要事項の記入の完了後、部品予約、部品注文などボタンをヒットすればよい。使用者が部品予約ボタンか部品注文ボタンをヒットすると（S T 2 3）注文確認画面が表示される（S T 2 4）。

注文確認画面は図 7 に示すように、注文内容が表示される。ここで送信ボタンがヒットされると、注文が完了と判断し、予約または受注処理に必要な処理を完了し（S T 2 6）、ステップ 1 1 へジャンプする。販売不能の場合（S T 2 1）、キャンセルの場合（S T 2 3、2 5）などもステップ 1 1 へジャンプし、終了メッセージを表示して終了する（S T 1 2）。

【0 0 4 2】以上、エアコンの実施例について説明した。エアコンの場合、図 3 の症状検索画面に示されるように、横軸の症状やチェック項目および縦軸のサービス単位が少なく、一覧表に収まる程度であるが、優先度判定処理による不具合の発生頻度順に並び替えを行うと、それらの状況を一目で確認することができる。症状やチェック項目およびサービス単位が多い機器では、さらに効果を上げることができる。これらの並び替えの機能は選択可能としてもよい。

【発明の効果】本発明は以上に説明したように、サービス情報管理サーバに、不具合の発生した機器の症状やチェック項目の一覧表から故障原因を検索する症状検索処理部と、特定された事例から故障原因や対応の回答を行う回答処理部と、過去の事例や同事例に対応する回答文や、修理に要する部品情報を記憶するデータベースとを備え、使用者から問い合わせられる不具合に対する症状を検索し、過去の事例から推定される故障原因や対応の回答を行うとともに、故障の修理やチェックなどに必要と推定される部品の注文を受けて処理するための部品受注処理部と、修理依頼の受付処理を行う修理受付処理部とを設けたので、精度が高く検索しやすいサービス情報の提供とともに、修理用の部品の迅速な提供を可能とする、サービスマンにも適するインターネット利用のサービス支援システムの提供ができる。

#### 【図面の簡単な説明】

【図 1】 本発明によるインターネット利用のサービス支援システムの一実施例の要部ブロック図である。

【図 2】 本発明によるインターネット利用のサービス支援システムにおける不具合の検索から部品の受注に至るまでの、業務フローの概要を説明するためのフローチャート図である。

【図 3】 本発明によるインターネット利用のサービス支援システムにおける症状検索画面の例を示す。

【図 4】 本発明によるインターネット利用のサービス支援システムにおける症状の検索結果の回答画面の例を示す。

【図 5】 本発明によるインターネット利用のサービス支援システムにおける修理受付画面の例を示す。

【図 6】 本発明によるインターネット利用のサービス支援システムにおける部品注文画面の例を示す。

【図 7】 本発明によるインターネット利用のサービス支援システムにおける注文確認画面の例を示す。

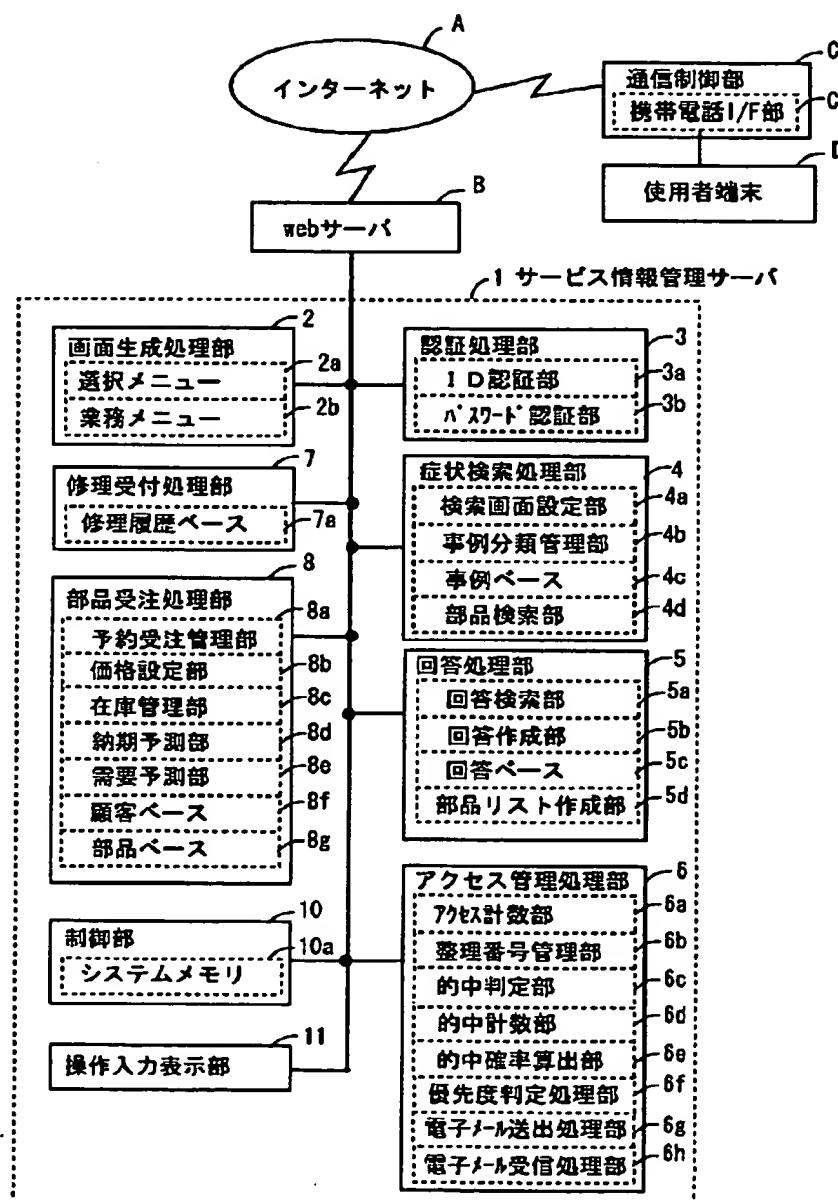
#### 【符号の説明】

- 1 サービス情報管理サーバ
- 2 画面生成処理部
- 2 a 選択メニュー
- 2 b 業務メニュー
- 3 認証処理部
- 3 a ID 認証部
- 3 b パスワード認証部
- 4 症状検索処理部
- 4 a 検索画面設定部
- 4 b 事例分類管理部
- 4 c 事例ベース
- 4 d 部品検索部
- 5 回答処理部
- 5 a 回答検索部
- 5 b 回答作成部
- 5 c 回答ベース
- 5 d 部品リスト作成部
- 6 アクセス管理処理部
- 6 a アクセス計数部
- 6 b 整理番号管理部
- 6 c 的中判定部
- 6 d 的中計数部
- 6 e 的中確率算出部
- 6 f 優先度判定処理部
- 6 g 電子メール送出処理部
- 6 h 電子メール受信処理部
- 7 修理受付処理部
- 7 a 修理履歴ベース
- 8 部品受注処理部
- 8 a 予約受注管理部
- 8 b 価格設定部

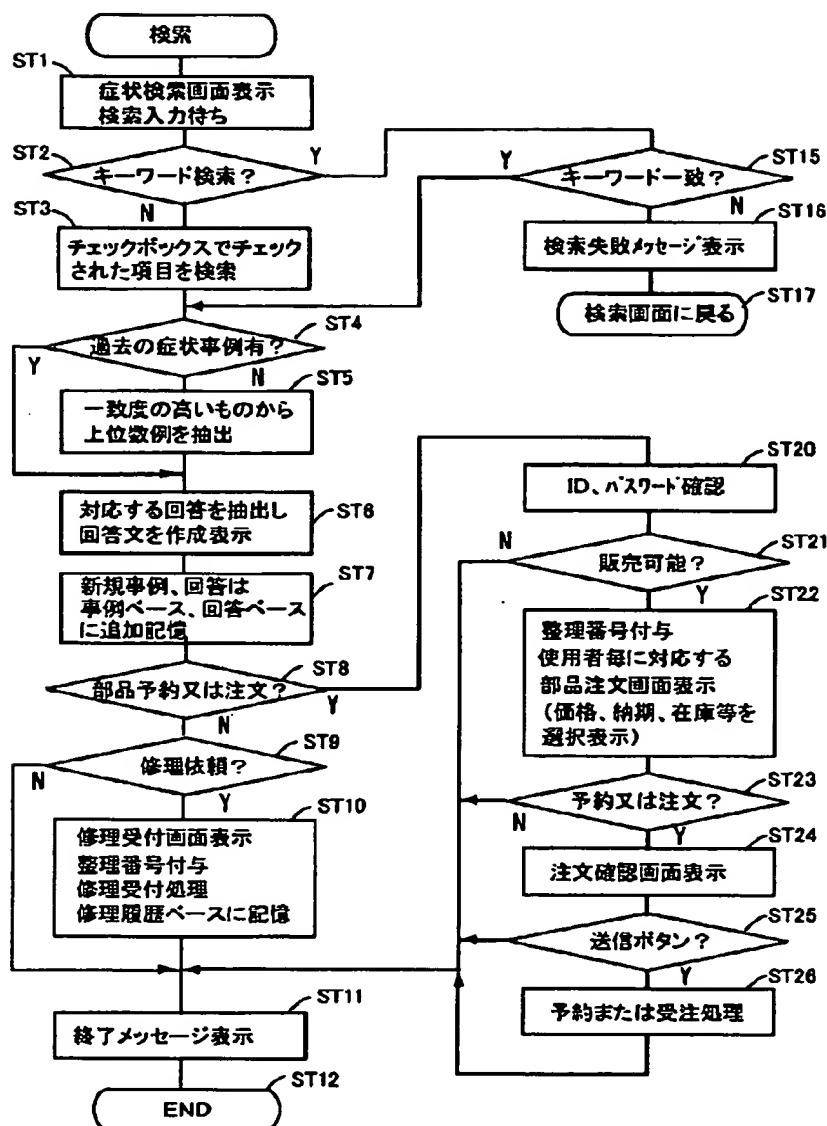
8 c 在庫管理部  
 8 d 納期予測部  
 8 e 需要予測部  
 8 f 顧客ベース  
 8 g 部品ベース  
 10 制御部  
 10 a システムメモリ

11 操作入力表示部  
 A インターネット  
 B webサーバ  
 C 通信制御部  
 C' 携帯電話I/F部  
 D 使用者端末

【図1】



[図2]



〔図3〕

<input type="checkbox"/> 技術相談	<input type="checkbox"/> エアコン	<input type="checkbox"/> 冷蔵庫	<input type="checkbox"/> 暖房機	<input type="checkbox"/> パソコン
型名と症状の組合せにより推定される内容をご案内いたします。				
室名	キーワード	室内端	室外端	機器開始 キャンセル
		<input type="checkbox"/> 汗える／ぬかる <input type="checkbox"/> 汗えない／硬ならない <input type="checkbox"/> 汗えが弱い／遅まり弱い <input type="checkbox"/> 汗えすぎる／遅まりすぎた	<input type="checkbox"/> 動作する <input type="checkbox"/> 動作しない <input type="checkbox"/> ファンが回らない <input type="checkbox"/> コンプレ圧力ばなし	<input type="checkbox"/> 水漏れ（壁面等） <input type="checkbox"/> 電源が断続する <input type="checkbox"/> 水蒸気がでも <input type="checkbox"/> ファンが回らない（吸排時）
部品注文	室内端表示ランプ	<input type="checkbox"/> タイマー／ランプ点滅 <input type="checkbox"/> タイマ、遠近ランプ点滅 <input type="checkbox"/> タイマ、フィルタランプ点滅 <input type="checkbox"/> タイマ、遠近ランプ点滅（2回） <input type="checkbox"/> タイマ、遠近ランプ点滅（3回） <input type="checkbox"/> タイマ、遠近ランプ点滅（4回） <input type="checkbox"/> タイマ、遠近ランプ点滅（5回） <input type="checkbox"/> タイマ、遠近ランプ点滅（6回）	<input type="checkbox"/> 電源が入らない <input type="checkbox"/> 電源が断続に入る <input type="checkbox"/> ブレーカーが落ちる <input type="checkbox"/> 風が弱い	
部品仕様	修理状況	会社案内	リビング部屋	
修理受付				

[図4]

技術相談	<input type="checkbox"/> エアコン	<input type="checkbox"/> 冷蔵庫	<input type="checkbox"/> 暖房機	<input type="checkbox"/> パソコン
商品名	エアコン			
症状				
ランプ	タイマーランプ点灯			
窓内側				
窓外側				
推定故障				
室外機と室内機の間でシリアル信号の送受信エラーが発生しているものと思われます。 修理をご依頼下さい。				
技術相談				
修理受付				
御品注文				
製品仕様				
修理状況				
納付サービス				
会社案内				
ナビゲーション				
推定故障箇所・対応	<ol style="list-style-type: none"> <li>コンプレッサのリリーフバルブを外した状態で電源を入れ、室外機のファンが回ればコンプレッサの故障。 回らなければインバータ基板かトランジスタモジュールの故障が考えられる。</li> <li>トランジスタモジュールのプラス端子（黄色）を外した状態で電源を入れ、室外機のファンが回ればトランジスタモジュールの故障などの部品交換。</li> <li>上記の確認で、室外機のファンが回らない場合はトランジスタモジュールとインバータ基板を同時に交換する。</li> </ol>			

[图5]

修理受け付	エアコン	冷蔵庫	暖房機	パソコン
修理相談				
修理受付	発注No	店舗名	FAX	整理No
品注文				
商品仕様				
修理状況				
操作手一覧				
会社案内				
ナース熱線				
商品名				
症状				
コント				
購入時期	年	月	日	送信します
故障内容				
修理費用	キャセル			

〔四六〕

<input type="checkbox"/> 技術相談	<input type="checkbox"/> エアコン	<input type="checkbox"/> 冷蔵庫	<input type="checkbox"/> 電子機器	<input type="checkbox"/> パソコン		
<b>部品情報および部品予約注文票</b>						
店舗名	品名	部品コード	標準価格	販売価格	推定修理	注文数
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ご住所	ご販売店名	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TEL	FAX	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ご担当	部品注文	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
会社名内	修理依頼	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
サイン欄	部品予約	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[图 7]

フロントページの続き

(S1) Int. Cl. 7 識別記号  
 G 06 F 17/60 3 3 0  
                 17/30 5 0 4  
                 17/30 1 1 0  
                 17/30 1 8 0

F I		テ-マコ-ト(参考)
G O 6 F	17/60	3 3 0
		5 0 4
	17/30	1 1 0 F
		1 8 0 A

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning  
Operations and is not part of the Official Record**

## **BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- BLACK BORDERS**
- IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- FADED TEXT OR DRAWING**
- BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- SKEWED/SLANTED IMAGES**
- COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- GRAY SCALE DOCUMENTS**
- LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- OTHER:** \_\_\_\_\_

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.**